

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN
SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE (SINGO)**

(Studi Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang)

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S-1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

SKRIPSI



Dosen Pembimbing :

Drs. Krisno Hadi, M.A.

Dr. Asep Nurjaman, M.Si.

Oleh :

AHMAD DION MAULANA

201510050311057

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN SISTEM
PELAYANAN MALANG ONLINE (SINGO)
(STUDI DI KELURAHAN SAWOJAJAR KOTA MALANG)**

Diajukan Oleh :

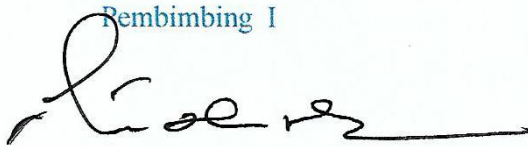
AHMAD DION MAULANA

201510050311057

Telah disetujui

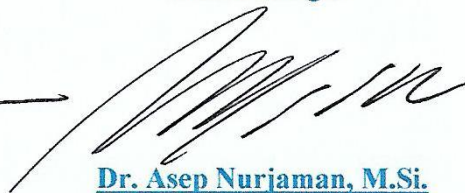
Pada hari / tanggal, *Kamis / 19 September 2019*

Pembimbing I



Drs. Krisno Hadi, M.A.

Pembimbing II



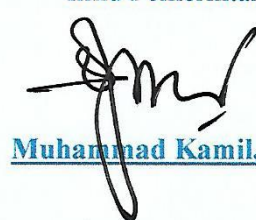
Dr. Asep Nurjaman, M.Si.

Dekan,



Drs. Soekartono, M.Si.

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan,


Muhammad Kamil, S.IP., M.A.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Ahmad Dion Maulana

201510050311057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

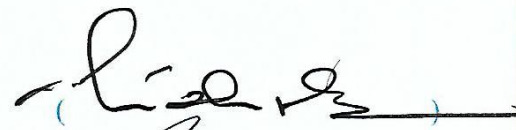



Sarjana (SI) Ilmu Pemerintahan

Pada hari Kamis, 19 September 2019

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Drs. Krisno Hadi, M.A**
2. **Dr. Asep Nurjaman, M.Si**
3. **Dr. Saiman, M.Si**
4. **Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si**

()
()
()
()

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,




Dr. Rizso Kartono, M.Si

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ahmad Dion Maulana
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 02 Januari 1996
NIM : 201510050311057
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN SISTEM MALANG ONLINE (SINGO) (Studi di Kelurahan Sawojajar Kota Malang) Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku.

Malang, 02 Agustus 2019

Yang Menyatakan

A green rectangular official stamp with the text "PETERAJA MALANG" at the top, a Garuda emblem on the right, and the ID number "201FAFF902393370" in the center. Below the stamp, the name "AHMAD DION MAULANA" is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Ahmad Dion Maulana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, pemilik segala ilmu dan satu-satunya pelontar ilham yang telah melimpahkan kasih sayang dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Studi Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis meyakini bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan berbagai fasilitas belajar yang memadai.
2. Bapak Dr. Rinikso Kartono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ijin melakukan penelitian demi kelancaran penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP, MA, selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang yang senantiasa memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. Krishno Hadi, MA, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Asep Nurjaman, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan waktu maupun tenaga, nasehat, bimbingan, motivasi serta ilmu yang bermanfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu dan nasehat selama proses perkuliahan, serta segenap part timer Prodi Ilmu Pemerintahan yang membantu kelancaran tugas akhir penulis dari segi administrasi.
6. Kepala Lurah Sawojajar Kota Malang Bapak Moch. Fakihudin, SH, M.Si, Sekretaris Kelurahan Bapak Oda Nusantara Arif, ST, serta Staff Kelurahan Bapak Joko Sulistiyono yang telah meluangkan waktunya dan membantu penulis dalam memperoleh data mengenai penelitian ini.
7. Untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Wahyu Kristiono dan Ibunda Susi Andayani terimakasih atas kasih sayang yang tiada batas, terimakasih atas doa-doa yang terus terpanjatkan menyertai setiap langkah penulis, terimakasih atas segala bentuk dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini.
8. Teman spesial saya Regita Rahmah, S.AP, terimakasih atas setiap doa, dukungan, motivasi, dan setiap bentuk bantuan yang diberikan, semoga juga selalu lancar untuk menempuh perjalanan yang baru.
9. Sahabat-sahabat SMA yang saat ini juga sedang berjuang dalam kerasnya kehidupan, Sean, Alfiansyah, Jimbo, Zaki, Salmon, Amri, Mendol, Damai, Rian, Aho, Ricis, Sukron, Ridho, Temo, Sohel, Nurul, Andin, Adit, Rendy, Akbar, dan Mamat terimakasih atas doa, dukungan dan hiburannya selama penulis menyelesaikan tulisan ini.
10. Seluruh keluarga besar kelas Ilmu Pemerintahan A,B, dan C angkatan 2015 khususnya kepada teman-teman seperjuangan Pemburu S.IP Reza, Hellmi,

Arief, Dwi, Hanafi, Dhymas, Ari, Eko, Dita, Icha, Adhe terimakasih atas segala motivasi yang diberikan, semoga kita semua dapat menyelesaikan jenjang S1 kita pada tahun 2019 ini.

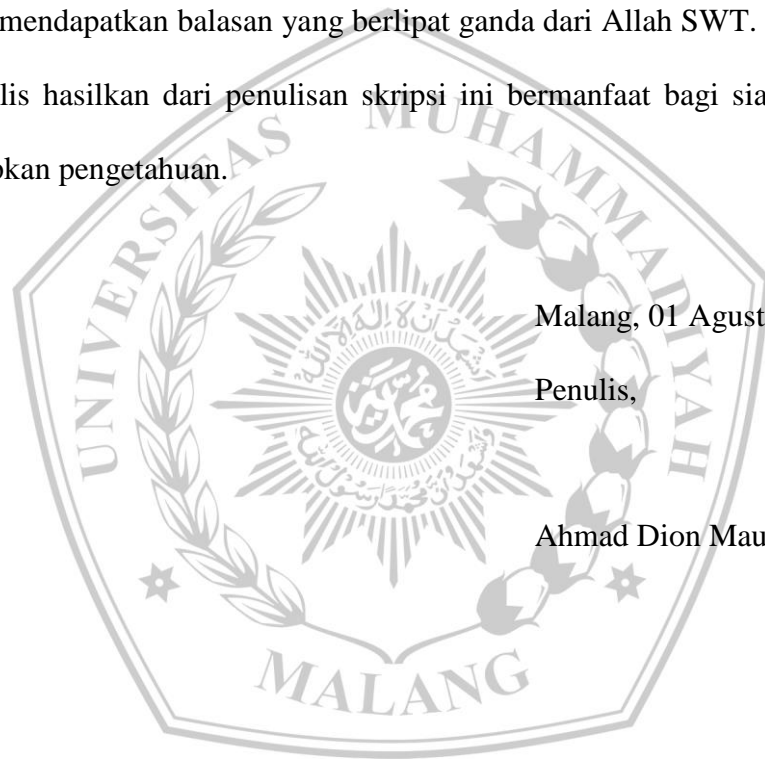
11. Seluruh rekan-rekan organisasi saya di HIMAP, HMI, maupun IKABAMA yang telah memberikan saya pengalaman yang tak ternilai harganya, semoga kita semua diberikan kesuksesan oleh Allah SWT.

Semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga apa yang penulis hasilkan dari penulisan skripsi ini bermanfaat bagi siapapun yang mengharapkan pengetahuan.

Malang, 01 Agustus 2019

Penulis,

Ahmad Dion Maulana



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN BERITA ACARA BIMBINGAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
LEMBAR PLAGIASI	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAKSI	xvii
ABSTRACTION	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4 Definisi Konsep	10
1.4.1 Otonomi Daerah	10
1.4.2 Kebijakan Inovasi	11
1.4.3 Inovasi Pelayanan Publik	11
1.4.4 <i>E-Government</i>	12
1.5 Definisi Operasional	13
1.5.1 Inovasi Pelayanan Publik	13
1.5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Publik melalui Penerapan Berbasis Online	14
1.6 Metode Penelitian.....	14
1.6.1 Jenis Penelitian	15
1.6.2 Subyek Penelitian	15
1.6.3 Jenis dan Sumber Data	16
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data	16
1.6.5 Lokasi Penelitian	17
1.6.6 Teknik Analisis Data	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 21

2.1 Inovasi	21
2.1.1 Pengertian Inovasi	21
2.1.2 Karakteristik Inovasi	23
2.1.3 Tipologi Inovasi.....	24
2.1.4 Proses Inovasi	27
2.1.5 Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi	28
2.1.6 Kemampuan Inovasi	31
2.2 Pelayanan Publik.....	33
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	33
2.2.2 Perkembangan Teori	35
2.2.2.1 <i>Old Public Administration</i>	35
2.2.2.2 <i>New Public Management</i>	37
2.2.2.3 <i>New Public Service</i>	38
2.3 Kualitas Pelayanan	40
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	40
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	42
2.4 <i>E-Government</i>	43
2.4.1 Tipe Relasi <i>E-Government</i>	46
2.4.1.1 <i>Government to Citizent</i>	46
2.4.1.2 <i>Government to Business</i>	46
2.4.1.3 <i>Government to Government</i>	47
2.4.1.4 <i>Governemnt to Employee</i>	48
2.4.2 Tahapan Perkembangan Implementasi <i>E-Government</i>	48

BAB III DESKRIPSI WILAYAH 50

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
3.1.1 Gambaran Umum Kota Malang	50
3.1.2 Luas Wilayah Kota Malang	51
3.1.3 Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar	52
3.1.4 Pemerintahan Kelurahan Sawojajar.....	54
3.1.5 Potensi Masyarakat	62
3.1.5.1 Potensi Penduduk	62
3.1.5.2 Potensi Ekonomi	67
3.1.6 Prestasi Kelurahan Sawojajar	69

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 72

4.1 Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO)	73
4.2 Analisis Kebutuhan Inovasi Pelayanan Publik	75
4.3 Studi Kelayakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online	80
4.3.1 Hasil Penilaian Kelayakan TELOS Aplikasi SINGO.....	82
4.4 Pengenalan Ide Inovasi SINGO	96
4.5 Uji Coba Aplikasi SINGO	97
4.6 Difusi Inovasi Aplikasi SINGO	102
4.7 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Publik	

Melalui Penerapan Sistem Berbasis Online (SINGO) di Kelurahan Sawojajar.....	106
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	118



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Tipologi Inovasi Sektor Publik	26
2.	<i>The innovation process: a case of new product development</i>	28
3.	Peta Wilayah Kelurahan Sawojajar	53
4.	Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Sawojajar	57
5.	Tampilan Pelayanan Aplikasi SINGO.....	73
6.	Komposisi Penduduk Kelurahan Sawojajar Berdasarkan Profesi	77
7.	Tampilan Aplikasi SINGO.....	91
8.	Dashboard Pemohon	98
9.	Alur Permohonan	99
10.	Dashboard RW	100
11.	Alur Verifikasi RW	101
12.	Dashboard Operator.....	102
13.	Kegiatan Sosialisasi Aplikasi SINGO	104



DAFTAR TABEL

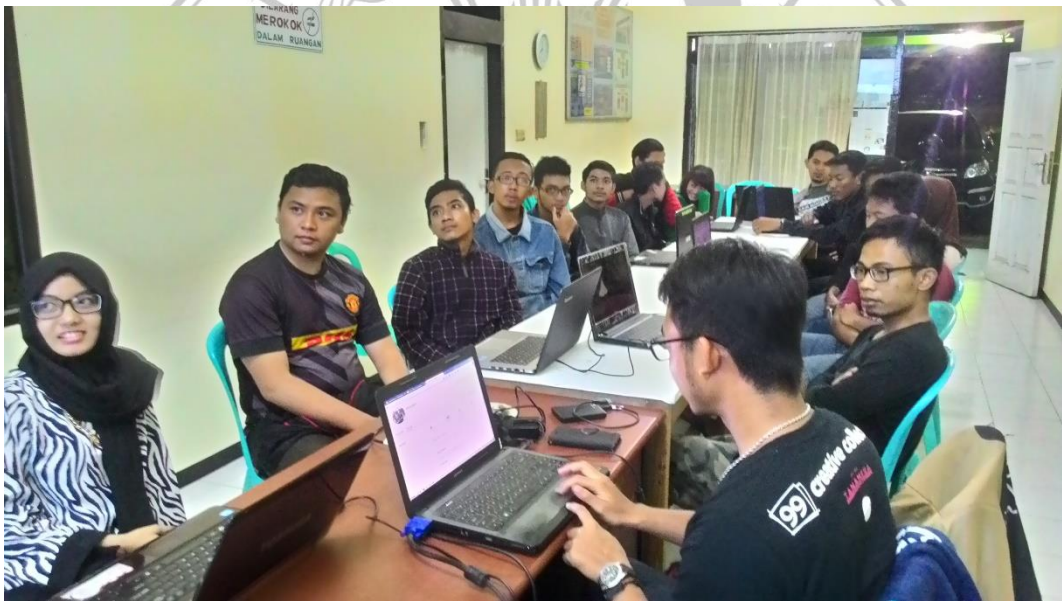
No	Judul	Halaman
1.	Komposisi Penduduk Kelurahan Sawojajar Berdasarkan Jenis Kelamin.	65
2.	Komposisi Penduduk Kelurahan Sawojajar Berdasarkan Usia	65
3.	Komposisi Penduduk Kelurahan Sawojajar Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
4.	Komposisi Penduduk Kelurahan Sawojajar Berdasarkan Mata Pencaharian	67
5.	Spesifikasi Perangkat Keras Yang Digunakan Kelurahan	83
6.	Spesifikasi Perangkat Lunak Yang Digunakan Kelurahan	84
7.	Spesifikasi Jaringan Yang Digunakan Kelurahan.....	84
8.	Penghitungan ROI.....	87



LAMPIRAN-LAMPIRAN



**Lampiran 1: Koordinasi antara perangkat Kelurahan dengan Rajajowas
Community untuk pembuatan aplikasi SINGO**



Lampiran 2: Penguatan pengetahuan Web Design untuk aplikasi SINGO



**Lampiran 3: Proses wawancara bersama Lurah Sawojajar Bapak Moch.
Fakihudin**



**Lampiran 4: Proses wawancara bersama staff Kelurahan Sawojajar Bapak
Joko Sulistiyono**

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adriwati., 2001, *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin., 2003, *Reabilitas dan Validitas*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Bungin, MB., 2010, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Prenada Media Group
- Cawidu, Harifudin., 1991, *Konsep Kufr Dalam al-Qur'an. Suatu Kajian Teologis Dengan Pendekatan Tematik*, Jakarta, Bulan Bintang
- Denhardt., 2003, *The Public Service: Serving, not Steering*, London, England, M.E. Sharpe
- Djohermansyah Djohan., 1990, *Problematisasi Pemerintahan dan Politik Lokal*, Cet I Jakarta, Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus., 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus., 2017, *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*, Jogjakarta, UGM PRESS
- Hardiansyah., 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media
- Holmes, Douglas., 2001, *E-Gov: e-Business Strategies for Government*, London
- Indrajit, Eko Richardus., 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Andi Offset
- Islamy, M Irfan., 2003, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara
- Jasfar, Farid., 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor, PT.Gahlia Indonesia
- Jumara, Noorsyama., 2010, *Manajemen Pelayanan Inklusif, Sebuah Gambaran Singkat Dan Langkah Pengukuran*, Jakarta, LAN
- Mahmudi., 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Matthew, Milles B dan A, Michael Hurbeman., 2007, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia

- Muluk, Khairul., 2008, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang, Bayumedia
- Nafi'ah, Ulin., 2015, *Penerapan Sistem Komputerisasi Online Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) dalam Upaya Melindungi Tenaga Kerja Indonesia Ke Luar Negeri*, Universitas Muhammadiyah Malang, Skripsi Sarjana
- Nasution, Nur., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Noor, Irwan., 2017, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang, UB Press
- Prof. Dr. Sugiyono., 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Purwanto, Agus., 2005, *Pelayanan Publik Partisipatif "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Rogers, E. M., 1983, *Diffusion of Innovations*, New York, The Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co.Inc
- Said, M. Mas'ud., 2007, *Birokrasi di Negara Birokratus*, Malang, UMM Press
- Saefullah., 1999, *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Sumedang, FISIP UNPAD
- Sinambela, dkk., 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Sugiyono., 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Suharno., 2008, *Kajian Inovasi Kecamatan sebagai Organisasi Publik*, Bogor
- Susanto., 2010, *60 Management Gems*, Jakarta, Kompas
- Suwarno, Yogi., 2008, *Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta, STIA-LAN Press
- Tjiptono, Candra., 2005, *Service, Quality, Satisfaction*, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy., 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Service Manajemen*, Yogyakarta, Andi
- Widjaja., 2002, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Wood, Wallance, Zeffane, Schermerhorn, Hunt dan Osborn., 1998, *Organisational Behaviour An Asia-Pacific Perspective*, Singapore, JACARANDA WILEY LTD

Jurnal

- Aprianty, Dian Rachma., 2016, Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, *e Journal Ilmu Pemerintahan*, No 4 Vol 4
- Asep Setiadi., 2018, Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, *Journal of Management Review* Volume 2 Number 2 Page (209-218)
- Asropi., 2008, Budaya Birokrasi dan Reformasi Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5 (3): 246-255
- Bhenyamin Hoesein., 2002, Kebijakan Desentralisasi, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.I, No. 02
- Dian Suluh., 2013, Penerapan Prinsip-Prinsip Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Aristo* Vol.1 No.2
- Eka Pratiwi, Muhamad Muslihudin., 2018, Implementasi E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Potensi Desa Di Desa Bumirejo Menggunakan Web Mobile, *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* Volume 9, Nomor 1
- Habibullah, Achmad., 2010, Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, *Jurnal* Vol 23 No 3
- Henry, Nicolas., 1975, *Public Administration Review*, Vol 35, No. 4 (Jul-Aug)
- Irawan., 2013, Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 No.1, April: 174-201.
- Muhammad Mujtaba Habibi dkk., 2019, Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance, *JPDS*, Vol. 2, No. 1 h.19-27
- Nadir Sakinah., 2013, Otonomi Daerah Dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa, *Jurnal Politik Profetik*, Volume 1 Nomor 1 Tahun
- Rendra Eko Wismanu dkk., 2018, Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan Smart City, *JIAP* Vol 4, No 4, pp 369-376
- Sururi, Ahmad., 2018, Inovasi Kebijakan Partisipasi Publik Dalam Pengelolaan Dan Pengembangan Pariwisata, *Jurnal Administrative Reform*, Vol 6, No 3
- Yayat Rukayat., 2017, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI

Zamroni dkk., 2019, Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), *Jurnal Respon Publik* Volume 13, No. 2, Hal. 75-82.

Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Publikasi Pemerintah

Buku Monografi Kelurahan Sawojajar Kota Malang Tahun 2018

Kelurahan Sawojajar. <https://kelsawojajar.malangkota.go.id/visi-dan-misi/>. Diakses 7 Mei 2019

Kelurahan Sawojajar. <https://kelsawojajar.malangkota.go.id/gallery-ukm-di-wilayah-sawojajar/> Diakses 7 Mei 2019

Pemerintah Kota Malang. <https://malangkota.go.id/>. Diakses 7 Mei 2019.

Internet

APJI. <https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETIN-APJII-EDISI-22---Maret-2018>, Diakses 10 Juli 2019

Badan Pusat Statistik Kota Malang. <https://malangkota.bps.go.id/statictable/2017/06/14/537/>. Diakses 7 Mei 2019

Malang Kota. <https://www.jawapos.com/lahan-pertanian-di-kota-malang-semakin-berkurang/>. Diakses 7 Mei 2019

Malang Kota. <https://malangkota.go.id/2017/06/17/sawojajar-raih-juara-i-lomba-desa-dan-kelurahan-tingkat-jatim/> Diakses 7 Mei 2019

Malang Kota. <https://mediacenter.malangkota.go.id/2017/10/dinkes-provinsi-nobatkan-sawojajar-sebagai-kelurahan-siaga-aktif-2017/> Diakses 7 Mei 2019

Malang Kota. <https://satuchannel.com/kelurahan-sawojajar-sabet-juara-1-otonomi-awards-2017/> Diakses 7 Mei 2019

Malang Kota. <https://suryamalang.tribunnews.com/2017/10/13/kelurahan-sawojajar-kota-malang-raih-penghargaan-kelurahan-tangguh-bencana-tingkat-provinsi/> Diakses 7 Mei 2019

Mediacenter.malangkota.go.id diakses pada 1 Februari 2019

Radarmalang.id diakses pada 1 februari 2019





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan **peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa** di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinilitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Ahmad Dion Maulana
NIM : 201510050311057
Judul TA/Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) (Studi di Kelurahan Sawojajar)
Pembimbing I : Drs. Krishno Hadi, MA
Pembimbing II : Dr. Asep Nurjaman, M.si

Setelah dilakukan cek orisinilitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut **telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi** pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	3%	4%	2%	4%

Administrator,

Malang, Juli 2019
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., MA



Muhammad Kamil, S.IP., MA